

# 第6回 接客販売技能検定 2級レディスファッション販売 学科試験

2021年6月11日 実施

## 注意事項

- ①試験時間は50分です。
- ②本試験は選択式で、50問出題します。
- ③試験中は、筆記用具（鉛筆・消しゴム）、受検票以外のものはカバンなどにしまい、椅子の下に置いてください。
- ④携帯電話、スマートフォンなどの通信機器類の使用は禁止します。必ず電源を切り、カバンなどにしまってください。
- ⑤受検票は係員が確認できるよう、通路側に置いてください。
- ⑥解答用紙に受検番号・氏名を記入してください。※記入漏れがあった場合、採点はされません。
- ⑦試験監督者から開始の合図があるまでは問題用紙を開けないでください。
- ⑧試験開始後、問題に取りかかる前に問題全体を確認してください。落丁や乱丁があった場合は試験監督者に申し出てください。
- ⑨試験開始後の質問には一切お答えできません。
- ⑩不正行為があった場合はすべての解答が無効になります。
- ⑪解答用紙への記入方法は、解答用紙の記入例を参考にしてください。また記入の際は必ず鉛筆またはシャープペンシルを使用してください。
- ⑫試験中に退出することはできません。
- ⑬試験終了後は速やかに筆記具を置き、試験監督者の指示に従ってください。
- ⑭試験監督者の指示に従わない場合、退出を命じることがあります。

試験問題は次ページから始まります

厚生労働大臣指定試験機関  
一般社団法人日本百貨店協会 接客販売技能検定事務局

[問 1]

リアル店舗とインターネット通販の違いに関する以下の文章を読み、( ) にあてはまる語句を、1～8よりそれぞれ選びなさい。

リアル店舗の強みは、( ア ) による専門的な情報提供が受けられ、その場で実物を体感できること、そして( イ ) 演出によってショッピングの楽しさが提供できることにある。一方、インターネット通販の強みは時間や場所の制限がないこと、( ウ ) や商品評価を参考に比較が容易なこと、そして品揃えの豊富さなどが挙げられる。最近、リアル店舗で商品の実物を確認してからインターネット通販で購入するという消費者の傾向が見られるが、これを( エ ) という。

【選択肢】

- |             |            |        |       |
|-------------|------------|--------|-------|
| 1. ショールーミング | 2. デジタル    | 3. 口コミ | 4. 映像 |
| 5. ウェブルーミング | 6. オムニチャネル | 7. 販売員 | 8. 空間 |

[問 2]

次の会話中、ア～エの言葉づかいが適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

お客様：「さっき問い合わせの電話をした〇〇ですが、パンフレットをいただきにきたんですけど。」

販売員：「〇〇様ですね。お電話を受けた担当者はただいま席を外しておりますが、

ア

こちらをお渡しするようにと伺っております。」

イ

お客様：「ありがとう。支払いにこの商品券は使えるのかしら？」

販売員：「はい。ご利用できます。」

ウ

お客様：「じゃ、検討してまた来ますね。」

販売員：「はい。お待ちしております。」

エ

[問 3]

海外からいらっしゃったお客様への配慮に適さないものを1～4より1つ選びなさい。

1. マナーは国によって異なるため、日本でのマナーを伝えることが必要である。
2. 宗教上の理由によって、食べることを禁じられている食材があるので気を付ける。
3. 日本では当たり前のジェスチャーも、他の国では他の意味になる場合がある。
4. 直接のコミュニケーションを取ることが大事なので、翻訳ツールは使用しないようにする。

[問 4]

日本では 2019 年 10 月より消費税が 10%に引き上げられましたが、8%の税率のまま据え置きにする軽減税率制度の対象となっているものを 1~4 より 1つ選びなさい。

1. ワイン
2. 米
3. 頭痛薬
4. 化粧品

[問 5]

次の景品表示法に関する説明が、適切であれば 1、不適切であれば 2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 商品のデメリットを表示しないことも不当表示にあたる。
- イ. 口頭によるセールストークは景品表示法の対象である。
- ウ. 景品表示法に違反する行為があった場合には、経済産業省による行政処分を受ける。
- エ. 販売する商品の表示が適切なものであるか、小売業者がチェックすることはできない。

[問 6]

次の売場のレイアウトに関する説明が、適切であれば 1、不適切であれば 2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 売場のレイアウトは、お客様用導線は短く、販売員導線は長くとるようにする。
- イ. 高級商品を扱っている場合は、売場内の通路幅は狭くする。
- ウ. 入口が狭く奥行きのある売場の場合、店の奥に魅力的なディスプレイを配置する。
- エ. 売場内の死角にあたる効率の悪い場所をデッドスペースという。

[問 7]

棚卸の意義について次のア～ウにあてはまるものを1～7の中からそれぞれ選びなさい。

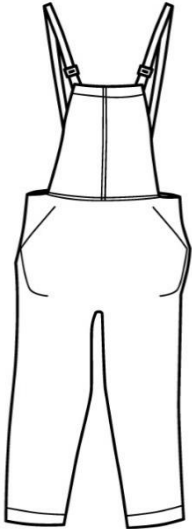
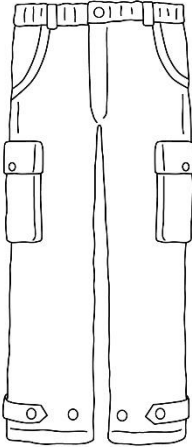
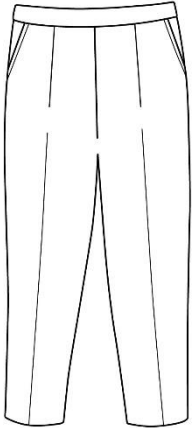
棚卸は、実際の商品を確認して（ア）を評価することと、正確な在庫状況を把握し、帳簿上の数字との差異である（イ）を把握するために実施されます。また、帳簿との差異によって、その期の（ウ）が確定されます。棚卸の結果を見て、なぜ差異が生じたのか、その原因を突き止めて問題を改善し、再発防止に努めなければなりません。

【選択肢】

- |         |        |            |       |
|---------|--------|------------|-------|
| 1. 商品ロス | 2. 売上  | 3. デッドストック | 4. 利益 |
| 5. 商品価値 | 6. 値入率 | 7. 棚卸減耗    |       |

[問 8]

次のア～ウのパンツの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

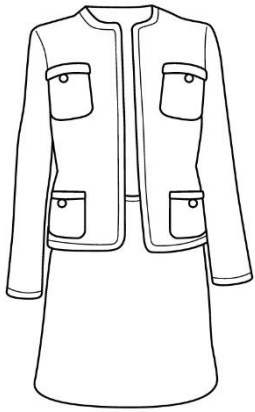

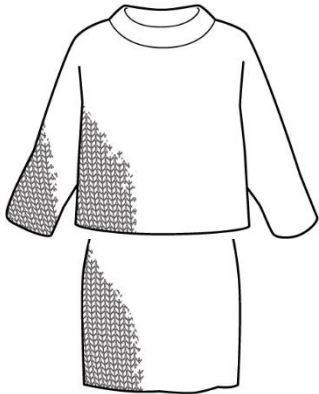
ア	イ	ウ
		
<p>胸当てのついた吊りズボンのこと。</p>	<p>厚い綿布で作られた、脇にひだポケットのついたパンツのこと。</p>	<p>裾に向かって細くなるシルエットのパンツのこと。</p>

【選択肢】

- |             |          |            |
|-------------|----------|------------|
| 1. テーパードパンツ | 2. チノパンツ | 3. オールインワン |
| 4. ストレートパンツ | 5. サロペット | 6. カーゴパンツ  |

[問 9]

次のア～ウのスーツの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>ポケットやヘムラインを縁取りしたデザインのスーツのこと。</p>	<p>「仕立ての」という意味で、女性用に作られた背広型スーツのこと。</p>	<p>編地で仕立てられたスーツのこと。</p>

【選択肢】

- |             |             |            |
|-------------|-------------|------------|
| 1. シャネルスーツ  | 2. ファンシースーツ | 3. ネールスーツ  |
| 4. テーラードスーツ | 5. ニットスーツ   | 6. ニッカースーツ |

[問 10]

次のア～ウに最もあてはまるデザインの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. 左右非対称のデザインのこと。

イ. 「だまし絵」の意味。プリントや刺繍を施し、あたかもそれが実物かのように見せる技法のこと。

ウ. 「最小限の」の意味。ファッションにおいては無駄な要素一切を省いたシンプルなデザインを指す。

【選択肢】

- |            |           |            |
|------------|-----------|------------|
| 1. ハイブリッド  | 2. ミニマル   | 3. アシンメトリー |
| 4. トロンプルイユ | 5. ユニセックス | 6. プリミティブ  |

[問 11]

次のア～ウに最もあてはまるディテールの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. ウエストラインから裾にかけて広がったデザインのこと。ジャケットやブラウスに取り入れられることが多い。
- イ. 蝶結びのこと。または蝶結び状の紐がついたトップスのことを指す。
- ウ. 表からボタンやファスナーが見えないよう、前立てを二重にすること。

【選択肢】

- |         |        |       |
|---------|--------|-------|
| 1. ペプラム | 2. ボー  | 3. 拝絹 |
| 4. ヨーク  | 5. タック | 6. 比翼 |

[問 12]

次のア～ウに最もあてはまるポケットの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



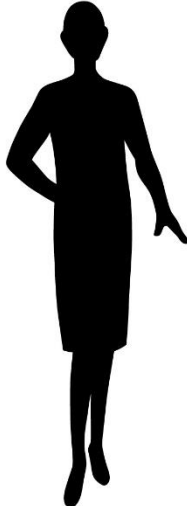
- ア. 「継ぎ布をあてる」の意味で、別布で作って衣服に貼り付けたポケットのこと。
- イ. 「切り込みを入れる」の意味で、縦の縫い目に沿って作られるポケットのこと。
- ウ. 「雨蓋ポケット」ともいい、同じ素材の別布を使って蓋をつけたポケットのこと。

【選択肢】

- |              |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| 1. シームポケット   | 2. マフポケット  | 3. フラップポケット |
| 4. スラッシュポケット | 5. パッチポケット | 6. チェンジポケット |

[問 13]

次のア～ウのシルエットの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
<p>「袋」という意味で、全体に寸胴形をしたシルエットのこと。</p>	<p>「台形」の意味で、裾に向かって広がったシルエットのこと。</p>	<p>全体に直線的ですっきりとしたシルエットのこと。</p>

【選択肢】

- |               |           |             |
|---------------|-----------|-------------|
| 1. ストレートシルエット | 2. スリムライン | 3. サックライン   |
| 4. Hライン       | 5. シースライン | 6. トラペーズライン |

[問 14]

次の絹に関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を 1～6の中からそれぞれ選びなさい。

(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

絹は蚕の繭から取り出された繊維で、(ア)繊維に分類されます。その組織は中心部の(イ)と外周部の(ウ)で構成されており、絹製品として使用されるのは、(ウ)を溶かして取り除いた(イ)の部分です。

【選択肢】

- |         |           |           |
|---------|-----------|-----------|
| 1. 植物   | 2. フィブロイン | 3. フィラメント |
| 4. セリシン | 5. 動物     | 6. スケール   |

[問 15]

次のア～ウの繊維について、再生繊維に該当するものは 1、半合成繊維に該当するものは 2、合成繊維に該当するものは 3をそれぞれ記入しなさい。

- ア. ナイロン
- イ. キュプラ
- ウ. ポリエステル

[問 16]

次のポリウレタンに関するア～ウの説明が、適切であれば 1、不適切であれば 2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. ポリウレタンは、繊維の中で唯一 6 倍以上に伸びる弾性繊維である。
- イ. ポリウレタンだけで商品にすることはなく、他の繊維と併用して使用されるのが一般的である。
- ウ. 同じく伸縮性のあるゴムと比較すると、ポリウレタンは引っ張る力や回復力に劣る。

[問 17]

次の皮革の種類に関する組み合わせについて、誤っているものを 1～3 の中から 1 つ選びなさい。

	加工の種類	特徴
1	ヌバック	牛革の銀面をサンドペーパーで磨り、滑らかに起毛させた革。汚れや傷がつきやすい。
2	ベロア	成牛の肉厚な革の裏面を起毛させた革。毛足の長さが特徴。
3	スエード	タンニンなめしをした革で、染色や塗料仕上げを施さないもの。薄い茶褐色が特徴。

[問 18]

次の糸に関するア～ウの説明が、適切であれば 1、不適切であれば 2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 綿や羊毛はスパン糸に、絹やポリエステルはフィラメント糸に分類される。
- イ. 糸の単位である番手とは、一定の長さに対する重さで数字が決められ、数字が大きいほど糸は太くなる。
- ウ. 素材や色の異なる糸を撚り合わせたり、部分的に太い箇所を作ったりすることで装飾的な外観を持たせた糸を「意匠糸」という。



[問 19]

次のア～ウの加工について、適切に説明しているものを1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ア. フロック加工

イ. ガーメントウォッシュ加工

ウ. シルケット加工

【選択肢】

1. 凹凸のあるローラーでしわをつけ、それを熱で固定する加工。
2. 化学的な処理をすることで洗濯を繰り返しても風合いを変えず、しわを防止する加工。
3. 綿繊維を引っ張りながら苛性ソーダに浸すことで、光沢を付与する加工。
4. 基布に接着剤を塗布し、その上に短い繊維を垂直に接着させてピロード状の布地にする加工。
5. 加熱したローラーを使い、布の表面に凹凸の模様をつける加工。
6. 衣服になった状態で洗濯し、糸の白い部分を表出させて着古したような状態にする加工。

[問 20]

次の組成表示について、誤っているものを1～3の中から1つ選びなさい。

1

アクリル	70%
毛	30%

2




ウール	80%
モヘア	13%
ナイロン	7%

3

綿	42%
分類外繊維(紙)	31%
レーヨン	27%

[問 21]

次のア～ウの取扱い表示について、あてはまる説明を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

ア	イ	ウ
		

【選択肢】

1. パークロロエチレンおよび石油系溶剤でのドライクリーニング処理（弱い処理）ができる。
2. 日陰でのぬれ平干し乾燥がよい。
3. 洗濯処理後のタンブル乾燥処理ができる。高温乾燥（排気温度の上限は 80℃）
4. 日陰での平干し乾燥がよい。
5. 石油系溶剤でのドライクリーニング処理（弱い処理）ができる。
6. 洗濯処理後のタンブル乾燥処理ができる。低温乾燥（排気温度の上限は 60℃）

[問 22]

次の汚れの種類に関するア～ウの組み合わせが、適切であれば 1、不適切であれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

	汚れの種類	汚れの例	対応方法
ア	水溶性	汗、皮脂	水洗い
イ	油溶性	ファンデーション、口紅	クリーニング
ウ	不溶性	醤油、コーヒー、緑茶	手揉みによる水洗い

[問 23]

次のクリーニングに関する説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

汚れを落とすためには「汚れを溶かし込む媒質」、「汚れを溶かしやすくする（ア）」、「汚れを引き剥がす物理的な力」の 3 つの要素が必要です。ドライクリーニングの場合、「媒質」は（イ）ではなくドライ溶剤を使用します。ドライクリーニングの特徴は、（ウ）という点です。

【選択肢】

- |              |       |                 |
|--------------|-------|-----------------|
| 1. 漂白剤       | 2. 油脂 | 3. 衣服の形状を変化させない |
| 4. アイロンがけが不要 | 5. 水  | 6. 界面活性剤        |

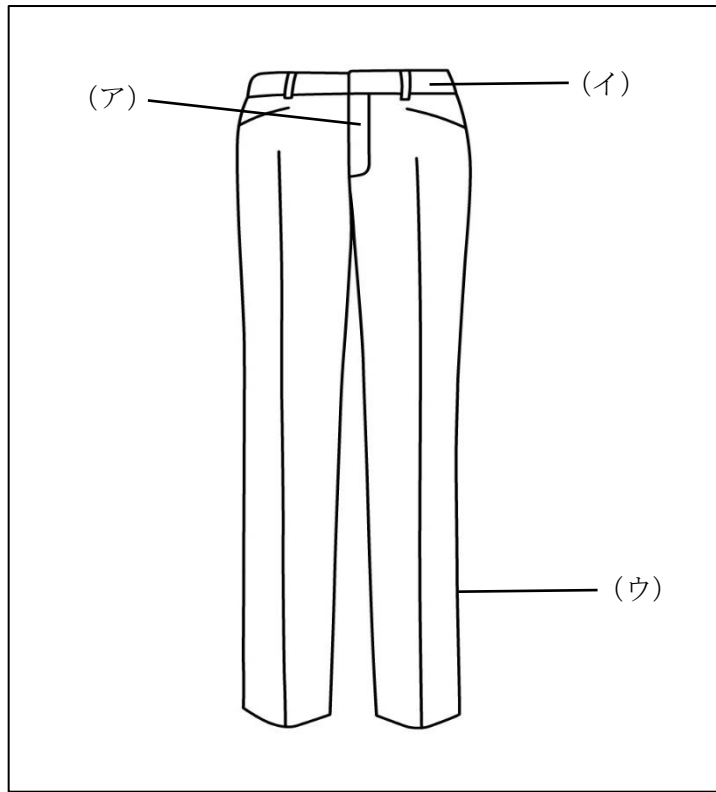
[問 24]

次の衣服のお手入れに関するア～ウの説明が、適切であれば 1、不適切であれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. アイロンがけの際、当て布を使用することで生地の変形やテカリを防止することができる。
- イ. 起毛素材の衣服に直接アイロンを当てると毛が倒れてしまうため、裏側から当てるとよい。
- ウ. 特殊プリントなど樹脂を使用した部分は熱で溶解する恐れがあるため、アイロンがけは避けた方がよい。

[問 25]

次のア～ウが示すパンツ各部の名称として適切なものを、1～8の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- |          |        |            |       |
|----------|--------|------------|-------|
| 1. ベルト通し | 2. 前立て | 3. 持ち出し    | 4. 脇線 |
| 5. ヘム    | 6. 横線  | 7. ウエストベルト | 8. 襟腰 |

[問 26]

次の既製服の製造に関する文章のうち、( ) に最もあてはまる語句の組み合わせを1～4の中から1つ選びなさい。

- ・裁断用パターン（型紙）には、縫い目を合わせる箇所が目印である（ア）がつけられている。
- ・（イ）とは、生地同士を縫い合わせるために必要とされる余分な部分のことをいう。
- ・布目に対して45度の角度で裁断したものを「（ウ）」といい、こうすることで伸縮性が増す。

【選択肢】

- |           |        |            |
|-----------|--------|------------|
| 1. アー 目打ち | イー 耳   | ウー 正バイアス   |
| 2. アー 合標  | イー 耳   | ウー グレーディング |
| 3. アー 合標  | イー 縫い代 | ウー 正バイアス   |
| 4. アー 目打ち | イー 縫い代 | ウー グレーディング |

[問 27]

次の売場におけるパンツの検品について、( ) にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1~4 の中から 1 つ選びなさい。

パンツの検品ポイント (一部)

- ・ ( ア ) は左右対称になっているか。
- ・ ポケットの口には ( イ ) が施されているか。
- ・ センターラインがある場合、センターラインに ( ウ ) が通っているか。
- ・ ( エ ) は平らに仕上がっているか。

【選択肢】

- |            |              |          |         |
|------------|--------------|----------|---------|
| 1. アー ダーツ  | イー 冑(かんぬき)止め | ウー 地の目   | エー 裾線   |
| 2. アー ステッチ | イー いせ込み      | ウー 地の目   | エー ポケット |
| 3. アー ダーツ  | イー いせ込み      | ウー パイピング | エー 裾線   |
| 4. アー ステッチ | イー 冑(かんぬき)止め | ウー パイピング | エー ポケット |

[問 28]

次の体型のお悩みとそれを解消するための提案について、組み合わせが適切でないものを 1~3 の中から 1 つ選びなさい。

	体型のお悩み	解消するための提案
1	肩幅が広い	Vネック、ボートネック、ドルマンスリーブ
2	顔が大きい	クルーネック、小さな襟、体にフィットするタイトな服
3	胸が大きい	ハリのある素材、装飾のないトップス、Iライン

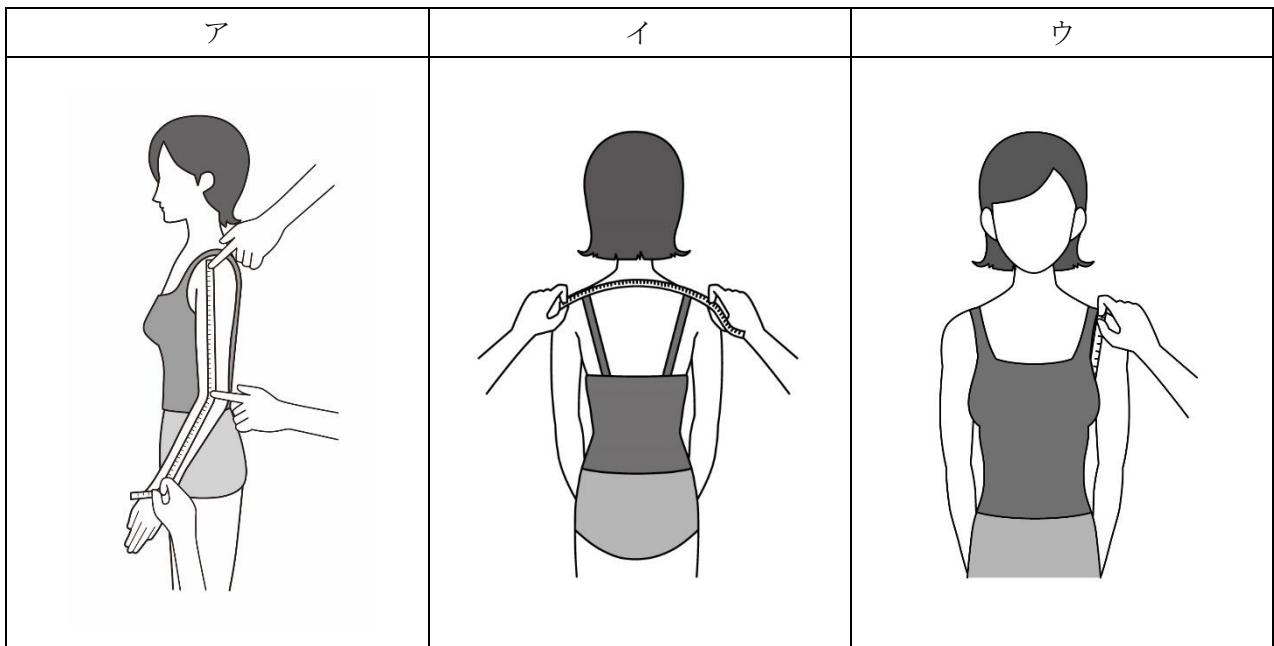
[問 29]

次の採寸に関するア~ウの説明が、適切であれば 1、不適切であれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 人間の身体のサイズは体調によって左右されることはない。
- イ. メジャーはたるませず、きつく感じるくらいの強さで採寸する。
- ウ. お客様にはリラックスした状態で立っていただく。

[問 30]

次のア～ウの採寸方法で測定できるボディサイズの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

- |       |       |           |       |
|-------|-------|-----------|-------|
| 1. 背幅 | 2. 衿丈 | 3. アームホール | 4. 上腕 |
| 5. 袖丈 | 6. 肩幅 |           |       |

[問 31]

次の身体の採寸方法に関する説明のうち、( )にあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ・背丈とは、( ア ) から ( イ ) の位置までを計測したサイズである。
- ・前丈とは、( ウ ) からバストポイントを通り、ウエストラインまでを計測したサイズである。

【選択肢】

- |            |               |              |
|------------|---------------|--------------|
| 1. ネックポイント | 2. バックネックポイント | 3. ショルダーポイント |
| 4. ウエストライン | 5. かかと        | 6. 鎖骨        |

[問 32]

次の J I S サイズに関するア～ウの説明が、適切であれば 1、不適切であれば 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. J I S 規格によるサイズ表示方法には、ある一定の幅の中心値を表示した「単数表示」と、着用できる人の寸法を表示した「範囲表示」がある。
- イ. 衣料品の場合、J I S 規格ではその種類（コートなどの全身用、ブラウスなどの上半身用など）によってサイズ表示が区分されている。
- ウ. 衣料品の場合、J I S 規格では性別や年代による区分をしておらず、同一の基準でサイズ表示が定められている。

[問 33]

次の表について、ア～ウに最もあてはまる数字を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

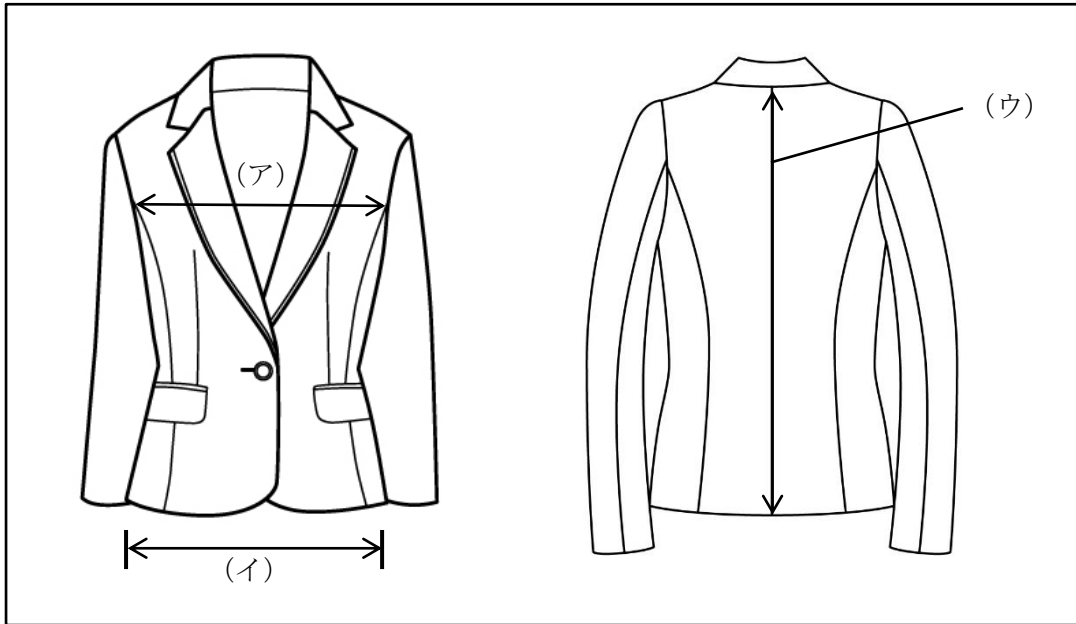
ヒップサイズ	J I S サイズ
( ア ) c m	5 号
9 1 c m	( イ ) 号
9 5 c m	( ウ ) 号

【選択肢】

- 1. 8 4                      2. 8 5                      3. 8 7                      4. 9 0
- 5. 7                        6. 9                        7. 1 1                      8. 1 3

[問 34]

次のア～ウの採寸箇所について、最も適切な名称を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

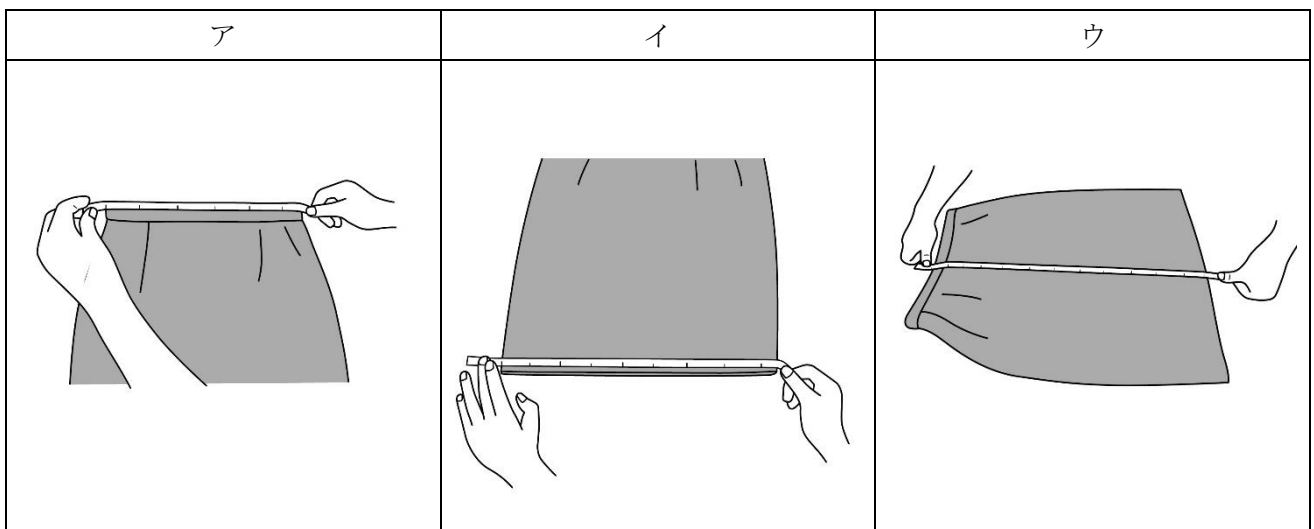


【選択肢】

1. 裾幅
2. バスト
3. ジャケット幅
4. 上衣丈
5. 胸幅
6. 総丈

[問 35]

次のア～ウの採寸方法で計測できる寸法の名称を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。



【選択肢】

1. スカートの幅
2. ヒップ
3. ウエスト
4. 渡り幅
5. 身幅
6. 裾幅
7. スカートの丈
8. 長さ



[問 36]

次のフィッティングに関するア～ウの説明が、適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 特定の商品を目的としていないお客様には、比較商品をいくつか持ってフィッティングをお勧めするとよい。
- イ. お客様が試着室に入られたら販売員からは声をかけず、お客様が出られるまで外で待つ。
- ウ. お客様にお連れ様がいらっしゃる場合、購入意欲に影響するため会話は控えた方がよい。

[問 37]

次のスカートのフィッティングポイントに関する説明のうち、適切でないものを1～3の中から1つ選びなさい。

1. 横じわが多数見受けられるときは、ひとつ上のサイズを提案するのがよい。
2. 裾が床と水平になっていない場合、お腹周りやヒップのサイズが合っていないことが考えられる。
3. ウエストのゆとりは、販売員が確認するのは失礼にあたるためお客様自身でご確認いただく。

[問 38]

次のコートのフィッティングポイントについて、ア～ウにあてはまる語句を、1～8の中からそれぞれ選びなさい。

**コート**のフィッティングポイント

- ・コートの襟がお客様の（ア）にフィットしているか。
- ・中に着用するものを考慮した上で適度なゆとりがあるか。
- ・（イ）から袖口にかけて適度なゆとりがあるか。
- ・前の（ウ）は拝んでいたり逃げていたりしないか。

**【選択肢】**

- |           |        |            |           |
|-----------|--------|------------|-----------|
| 1. アームホール | 2. ボタン | 3. あご      | 4. ネックライン |
| 5. 肘      | 6. 肩   | 7. センターライン | 8. 打ち合わせ  |

[問 39]

次の服に関するア～ウの説明が、適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. それぞれのお客様が希望するデザインや寸法に合わせ、時に仮縫いを繰り返しながら作る服を指して「既製服」という。
- イ. お直しとは、服の寸法をお客様の身体やお好みに合わせて調整することをいう。
- ウ. 一般に販売されている服は、どのようなお直しをしてもデザインやバランスが損なわれないよう、計算のうえ作られている。

[問 40]

次のピン打ちに関する説明のうち、( ) にあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ピンは(ア)方向に打つとシルエットへの影響が少なく、仕上がり状態をイメージしやすくなります。詰め寸法が少ない場合は(イ)方向に打つとよいでしょう。ピンはすべての素材に対して打てるというわけではありません。例えば(ウ)を使用した商品にピンを打つと、生地を傷める可能性があるため控えた方がよいといえます。

【選択肢】

- 1. 横
- 2. 獣毛
- 3. 麻
- 4. 縦
- 5. 斜め
- 6. 皮革

[問 41]

次のスカートの修理に関する説明のうち、( ) にあてはまる語句を1～6の中からそれぞれ選びなさい。

ウエストを詰めるときは、脇か(ア)をピンでつまみます。その際、ピンは(イ)へ向かって打ちます。詰め寸法が大きい場合、(ウ)も調整する必要があります。

【選択肢】

- 1. 右から左
- 2. 上から下
- 3. 脇幅
- 4. 前中心
- 5. 後ろ中心
- 6. 丈

[問 42]

次のパンツの修理に関するア～ウの説明が、適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 裾がダブルになったパンツは、デザインを崩さないよう裾ではなくウエスト部分で丈詰めを行う。
- イ. センターラインがある場合、ラインをまたぐようにしてピンを打つとよい。
- ウ. 前側の裾に比べ後ろ側を長くする裾上げのことを「モーニングカット」という。

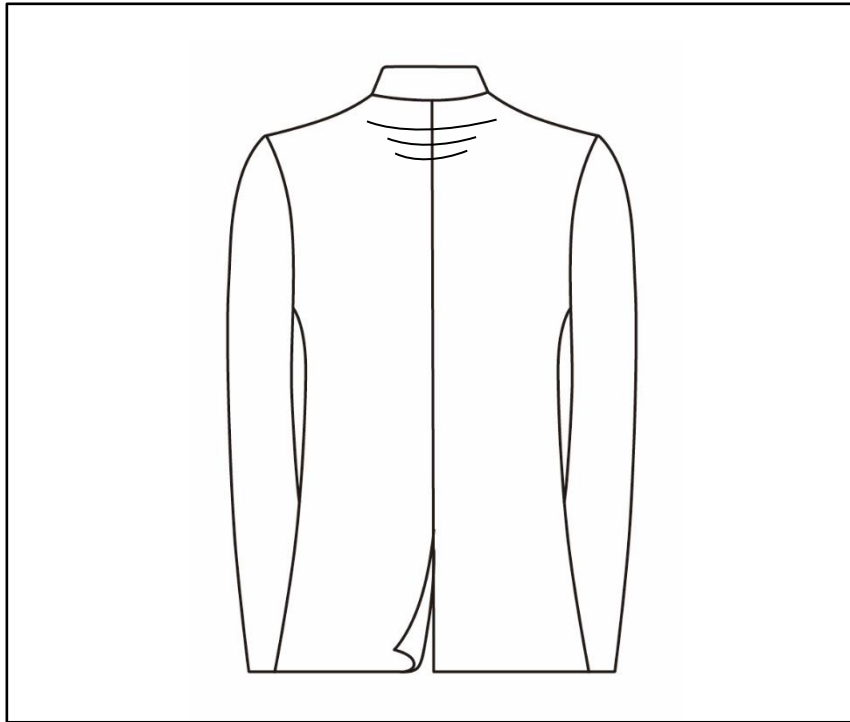
[問 43]

次のコートの修理に関するア～ウの説明が、適切であれば1、不適切であれば2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 肩幅詰めを行ったコートについては、後から肩幅出しを行うことはできない。
- イ. 袖口にベルトやタブの付いたコートの袖丈詰めは、詰め寸法に関わらず袖山で行う。
- ウ. ラグラン袖のコートのパットを外す場合は、外すことで余分になった部分の生地もカットするとバランスがよい。

[問 44]

ジャケット着用時、図のようなしわが出る体型の特徴として最もあてはまるものを 1～6 の中から 1 つ 選びなさい。



【選択肢】

- |            |         |         |
|------------|---------|---------|
| 1. 胸の位置が高い | 2. なで肩  | 3. ねこ背  |
| 4. 屈伸体     | 5. いかり肩 | 6. 腕が太い |

[問 45]

次の体型による衣服の不具合の説明について、ア～ウに最もあてはまる語句を 1～6 の中からそれぞれ 選びなさい。

ヒップの（ア）お客様がスカートを着用すると、スカートの（イ）からヒップにかけてつれ じわが発生します。また後ろ側の裾が（ウ）、シルエットに崩れが出ます。

【選択肢】

- |          |          |         |
|----------|----------|---------|
| 1. 下に下がり | 2. 太もも   | 3. ウエスト |
| 4. 小さな   | 5. 上に上がり | 6. 大きな  |

[問 46]

次の体型の特徴に対する最も適切なスカートのお直し方法を1～3の中から1つ選びなさい。

体型の特徴：瘦身体型で身体に厚みがない

【選択肢】

1. ウエストライン全体をくり下げ、ダーツを深くする。
2. ダーツを浅くし、その分大きくなったウエストを詰める。
3. 前側のウエストをくり下げ、ダーツの本数を増やす。

[問 47]

売場内の鏡の前で、お客様にストールを巻いて試していただいています。この後どのように対応しますか。適切なものには1を、不適切なものには2をそれぞれ記入なさい。

販売員：「とてもよく似合っていच्छやいます。」

お客様：「本当？この色とても好きなんだけど、でもちょっと年齢的に派手じゃないかしら。」

- ア. すぐに他の地味な色のストールをお持ちする。
- イ. 派手に見えないコーディネートや巻き方を提案する。
- ウ. なぜ似合っているのかを具体的に説明する。
- エ. 一人で考えていただいた方がよさそうなので、少し離れて距離を取る。

[問 48]

お客様が欲しいとおっしゃる商品が現在欠品中で、来週には入荷する予定です。お詫びをし、来週入荷することを伝えた後の販売員の対応について不適切なものを、次の1～4より1つ選びなさい。

1. 来週入荷した頃にご来店いただくようお願いする。
2. 今在庫のある商品で似たものを提案し比較していただく。
3. お急ぎかを確認し、お急ぎであれば在庫のある店舗を探してご案内する。
4. 入荷したらご連絡を差し上げるかどうかをお尋ねする。

[問 49]

固定客づくりに関する次の文章を読んで、適切なものには1、不適切なものには2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 売場やショップで顧客の情報は共有化し、担当の販売員が休みの時は他のスタッフが対応できるようにしておく。
- イ. 来店頻度が多く、購買額が高いお客様にはショップカードのポイント率を高く設定するなど、差をつける。
- ウ. お客様に覚えていただくために、自分の名前を伝えておく。
- エ. お客様の職業や家族構成、ライフスタイルに関することはプライバシーの問題になるので聞かないようにする。

[問 50]

店内案内の表示がわかりにくい、というお客様からのクレームにはどのように対応するのがよいでしょうか。適切なものには1を、不適切なものには2をそれぞれ記入しなさい。

- ア. お客様が勘違いをしている場合は、まず説明をして誤解を解く。
- イ. ご不便をおかけしたことを謝罪し、お客様が話される内容を聞いたうえで対応する。
- ウ. お詫びをして丁寧に説明したところ納得されたので、上司や関連部署には報告しなかった。

—— 学科試験は以上です ——